

## Multi-Language Interpreter Services/Non-Discrimination Notice

MetroPlus Health Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Health Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

### MetroPlus Health Plan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Participant Services at 1-844-288 FIDA (3432). TTY users should call the New York State Relay Service at 711. We are available Mon. - Sat., 8 am - 8 pm. After 8 pm, Sundays & Holidays: 24/7 Medical Answering Service: 1-844-288 FIDA (3432). The call is free.

If you believe that MetroPlus Health Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

MetroPlus Health Plan  
Complaints Manager  
160 Water Street, 3<sup>rd</sup> Floor  
New York, NY 10038  
Phone: 1-844-288-FIDA (3432)  
Fax: 1-212-908-5196

You can file a grievance by mail, or by fax. If you need help filing a grievance, the MetroPlus Health Plan Grievance Department is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services,  
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building,  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

### **Spanish: ATENCIÓN: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia con el idioma.**

Llame a Servicios al Participante al 1-844-288 FIDA (3432). Los usuarios de TTY deben llamar al servicio de retransmisión del Estado de New York al 711. Estamos disponibles de lunes a sábado de 8 a. m. a 8 p. m. Después de las 8 p.m., los domingos y días festivos: Servicio de Recepción de Llamadas Médicas, las 24 horas, 7 días a la semana llamando al 1-844-288 FIDA (3432). La llamada es gratuita.

## Multi-Language Interpreter Services/Non-Discrimination Notice , page 2

**Chinese:** 收件人：如果您说普通话，我们可为您提供语言协助服务。请致电会员服务部，电话：1-844-288 FIDA (3432)。TTY 使用者应致电 711 联络纽约州中转服务。我们的工作时间为周一至周六，早 8 点至晚 8 点晚 8 点后、周日及节假日：每周 7 天、每天 24 小时医疗问题应答服务：1-844-288 FIDA (3432)。该电话免费。

**Russian:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на России, вы можете воспользоваться помощью переводчика. Звоните в Службу поддержки участников по номеру 1-844-288 FIDA (3432). Пользователи ТЕЛЕТАЙП должны звонить в службу коммутируемых сообщений штата Нью-Йорк по номеру 711. Мы работаем с понедельника по субботу с 8 утра до 8 вечера. После 8 вечера по воскресеньям и праздничным дням: звоните в круглосуточную медицинскую справочную службу по номеру 1-844-288 FIDA (3432). Звонок бесплатный.

**French Creole:** ATANSYON: Si w pale kreyòl ayisyen, w ap jwenn sèvis asistans lang. Rele Sèvis pou Patisipan an nan 1-844-288-FIDA (3432). Itilizatè TTY dwe rele Sèvis Relè Eta New York la nan 711. Nou la lendi rive samdi, 8 am - 8 pm. Apre 8 pm, dimanch & jou ferye: Sèvis Repondè Medikal 24/24 nan 1-844-288-FIDA (3432). Apèl la gratis.

**Korean:** 주의: 귀하가 한국어를 사용하는 경우, 귀하에게 언어 지원 서비스가 제공됩니다. 가입자 서비스로 문의하십시오. 1-844-288 FIDA (3432) TTY 사용자는 뉴욕주 중계 서비스(711)로 문의하십시오. 통화 가능 시간은 월요일-토요일 오전 8시-오후 8시입니다. 오후 8시 이후, 일요일과 휴일: 1-844-288 FIDA (3432) 번호로 24시간 의료 응답 서비스가 제공됩니다. 통화는 무료입니다.

**Italian:** ATTENZIONE: Se Lei parla italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica. Telefonare ai servizi partecipanti al numero 1-844-288 FIDA (3432). Per gli utenti TTY: rivolgersi al New York State Relay Service al numero 711. Siamo disponibili da lunedì a sabato, dalle 8 alle 20. Dopo le 20, la domenica e i festivi: 24/7 segreteria telefonica medica al numero 1-844-288 FIDA (3432). La telefonata è gratuita.

**Yiddish:** אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען שפראך הילף סערוויסעס גרייט פאר איך. רופט אנטשיינעמער סערוויסעס אויף 1-844-288 FIDA (3432) TTY באנוצער זאלן רופן די ניו יארק סטעיט רילעי סערוויס אויף 711. מיר זענען אוועלעבל מאנטאג ביז שבת, 8 אזייגער אינדערפרי ביז 8 אזייגער אוונט. נאך 8 אזייגער אוונט, זונטאג און חגאות: 24/7 מעדיצינישע ענסערינג סערוויס אויף 1-844-288 FIDA (3432). דער רוף איז פריי פון אפצאל.

**Bengali:** মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলাতে কথা বলেন, তবে ভাষা সহায়তা পরিষেবা আপনার জন্য উপলব্ধ রয়েছে। 1-844-288 FIDA (3432) নম্বরে পার্টিসিপ্যান্ট সার্ভিসে ফোন করুন। TTY ব্যবহারকারীদের নিউ ইয়র্ক স্টেট রিলে সার্ভিসে 711 নম্বরে ফোন করুন। আমরা সোম - শনিবার, সকাল ৪টা - সন্ধ্যা ৪টা পর্যন্ত উপলব্ধ। সন্ধ্যা ৪টার পরে, রবিবার এবং ছুটির দিন: 1-844-288 FIDA (3432) নম্বরে 24/7 মেডিকাল অ্যানসারিং সার্ভিস। এই ফোনটি বিনামূল্যে।

**Polish:** UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, z myślą o Twoich potrzebach udostępnione zostały usługi w Twoim języku. Zadzwoń do Punktu usług dla uczestników pod numer 1-844-288 FIDA (3432). Użytkownicy telefonów tekstowych powinni dzwonić do Punktu usług retransmisji Stanu Nowy Jork pod numer 711. Jesteśmy dostępni od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00. Po godzinie 20:00, w niedziele i święta: Punkt przyjmowania zgłoszeń medycznych, dostępny 24/7 pod numerem telefonu 1-844-288 FIDA (3432). Połączenia telefoniczne są bezpłatne.

**Arabic:** ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فيمكنك الحصول على خدمات المساعدة اللغوية. يمكنك الاتصال للحصول على خدمات المشتركين على الرقم (3432) FIDA 1-844-288. يتعين على مستخدمي TTY الاتصال بخدمة New York State Relay على الرقم 711. تتوفر الخدمة من الاثنين إلى السبت، من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً. ويوم الأحد وأيام العطلات بعد 8 مساءً: تتوفر خدمة الاستجابة الطبية على مدار الأسبوع وطوال ساعات اليوم على الرقم (3432) FIDA 1-844-288. تتوفر المكالمات مجانًا.

**French: ATTENTION : Si vous parlez français, un service d'assistance vous est proposé.** Appelez le service participant au 1-844-288 FIDA (3432). Les utilisateurs TTY doivent appeler le service de relais de l'état de New York au 711. Nous sommes disponibles du lundi au samedi, de 8 h à 20 h. Après 20 h, les dimanche & jours fériés : Service répondeur téléphonique médical 24 h / 24, 7 j / 7 au 1-844-288 FIDA (3432). L'appel est gratuit.

**Urdu:** دھیان دیں: اگر آپ، اردو زبان بولتے ہیں تو، آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ شرکت کنندہ کی خدمات کو (3432) FIDA 1-844-288 پر کال کریں۔ TTY استعمال کنندگان کو نیویارک اسٹیٹ ریلے سروس کو 711 پر فون کرنا چاہیے۔ ہم پیر - ہفتہ، صبح 8 تا شام 8 بجے تک دستیاب ہیں۔ شام 8 بجے کے بعد اور اتوار اور تعطیلات: 24/7 میڈیکل آنسرنگ سروس کو (3432) FIDA 1-844-288 پر کال کریں۔ کال مفت ہے۔

**Tagalog: PAUNAWA: Kung nakapagsasalita kayo ng Tagalog, may magagamit kayong mga serbisyong tulong sa lengguwahe.** Tawagan ang Mga Serbisyo sa Kalahok sa 1-844-288 FIDA (3432). Dapat tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa Serbisyong Relay ng Estado ng New York sa 711. Bukas kami Lunes – Sabado, 8 am - 8 pm. Makalipas ang 8 pm, mga araw ng Linggo at Pista Opisyal: 24/7 Medikal na Serbisyong Pagsagot sa Telepono sa 1-844-288 FIDA (3432). Libre ang tawag.

**Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε Ελληνικά, υπάρχουν στη διάθεσή σας υπηρεσίες βοήθειας στη γλώσσα σας.** Αποταθείτε στις Υπηρεσίες Συμμετεχόντων καλώντας τον αριθμό 1-844-288 FIDA (3432). Οι χρήστες TTY πρέπει να αποτείνονται στην Υπηρεσία Μεσολαβητικής Αναμετάδοσης της Πολιτείας της Νέας Υόρκης καλώντας τον αριθμό 711. Είμαστε στη διάθεσή σας από Δευτέρα έως Σάββατο, 8 π.μ. - 8 μ.μ. Καθημερινές μετά τις 8 μ.μ., Κυριακές & αργίες: Υπηρεσία Απαντήσεων για Ιατρικά Θέματα όλο το 24ωρο επί 7 ημέρες την εβδομάδα, 1-844-288 FIDA (3432). Η κλήση σας δεν χρεώνεται.

**Albanian: VINI RE: Nëse flisni shqip, shërbimet e ndihmës së gjuhës janë në dispozicionin tuaj.** Telefononi Shërbimeve Pjesëmarrëse në 1-844-288 FIDA (3432). Përdoruesit e TTY-së duhet t'i telefonojnë Shërbimet me Rele të Shtetit të Nju Jorkut në 711. Jemi në dispozicion të hënën – të shtunën, 8 paradite - 8 pasdite. Pas 8 pasdite, të dielave dhe festave: Shërbimi i Përgjigjeve Mjekësore në çdo orë të çdo dite në 1-844-288 FIDA (3432). Telefonata është falas.